Banque J.VanBreda&C°

Consultations

Uniquement pour professions libérales | avril 2015

> Ortwin Boone,
Responsable professions libérales

Le saviez-vous ?

Gagner la confiance d'un patient ou d'un client exige du temps. Alors qu'elle peut se perdre parfois en une fraction de seconde. La satisfaction de vos patients ou clients est dès lors capitale. Qui en est responsable dans votre cabinet ou organisation ?
La perception qu'ils ont de vos services se compose généralement d'une somme d'impressions, chaque collaborateur ajoutant sa pierre à l'édifice. Une vraie culture patient ou client s'avère indispensable. Elle est basée sur une vision claire de l'orientation patient/client, sur l'implication de tous et la liberté de chacun à répondre rapidement et correctement aux plaintes.

Dans un monde sans cesse plus numérisé, le bien-être de vos patients ou clients requiert une attention permanente et leur confort vous importe. À cet effet, les transactions en ligne ou mobiles offrent une plus-value : elles sont faciles, sûres, rapides et efficaces. Saisirez-vous l'opportunité de personnaliser vos services ?

i Des questions ? Votre account manager conviendra volontiers d'un entretien personnalisé.

Expertise : supprimez le cash, gagnez du temps

Nous nous dirigeons vers une société sans argent liquide. Une évolution bénéfique pour vous. Car travailler sans liquidités est plus sûr et vous fait gagner beaucoup de temps.

> Page 2

Opinion : orienté patient ou client en externe et en interne

Il va de soi qu'il faut avoir de l'empathie pour ses patients ou clients et leur accorder de l'attention. Mais comment ceux-ci le perçoivent-ils ? De petits éléments, tel que l'accueil, font parfois la différence. Els Dhaeze vous conseille.

> Page 4

Question & réponse : comment passer aux paiements mobiles ?

Les paiements mobiles sont l'avenir. Une évolution profitable tant pour vos clients que pour vous. Préférez-vous l'app de Bancontact ou SEQR ?

> Page 6

Portrait : les 5 valeurs du docteur Jacques Baro

Après 10 ans de pratique en tant que médecin généraliste, le docteur Jacques Baro s'est lancé un nouveau défi : retourner sur les bancs de l'école et devenir anesthésiste. Découvrez les raisons de son changement de carrière.

> Page 8

> Quel intérêt voyez-vous à ce que vos clients retirent de l'argent liquide d'un côté pour ensuite devoir vous-même le déposer d'un autre ?

Travailler sans liquidités ? C'est tout bénéfice !

Bancontact | Apps | Tendances

Alors que le billet de 20 euros vient à peine d'être relifté, l'importance du numéraire diminue considérablement. « Nous nous dirigeons doucement, mais sûrement, vers une société où le paiement en liquide sera marginalisé », explique Stefan Van Peteghem, directeur régional. « Dans un avenir proche, les paiements par carte ou par smartphone seront la règle et les espèces sonnantes et trébuchantes, l'exception. Et vous, quand franchirez-vous le pas ? »

> Stefan Van Peteghem, directeur régional à la Banque J.Van Breda & C°

Comment évoluent les paiements en espèces ?

« Nous nous dirigeons clairement vers une société sans paiements en espèces. Ces dernières années, le nombre de dépôts en argent liquide a d'ailleurs diminué de 10 %. Chez les pharmaciens, nous constatons mois après mois une réduction des paiements en espèces. L'argent liquide est de plus en plus perçu comme un frein parce que les paiements peuvent s'effectuer de manière plus efficace, plus rapide, meilleur marché et plus sûre, … Dans les pays scandinaves, par exemple, il devient quasi impossible de payer son ticket de bus en liquide. La Belgique suivra-t-elle ? »

> « Si vous ne prenez pas le train en marche maintenant, vous risquez de rater le prochain… »

Comment se préparer à cette évolution ?

« Travailler sans terminal semble ne plus être en phase avec son époque. Il est grand temps d'évoluer et de s'adapter à un change-

ment drastique : les paiements via smartphones. Les patients / clients troqueront bientôt, et de plus en plus, leur carte de banque contre leur smartphone. Il y a cinq ans, s'il m'arrivait parfois d'oublier mon GSM, je ne sortais jamais sans mon portefeuille. Aujourd'hui, c'est l'inverse. Comment évoluera votre chiffre d'affaires si, dans les années à venir, 30 % de vos patients / clients n'ont plus de portefeuille en poche ? En ne leur offrant pas d'alternative, il me semble que vous ne tenez pas entièrement compte de leurs besoins. »

Comment un médecin peut-il convaincre un patient de payer électroniquement ?

« En lui proposant de manière proactive le paiement électronique ! Lorsque vous planifiez un rendez-vous avec un patient, vous pouvez lui indiquer, à ce moment-là, que vous préfèrez un paiement par carte bancaire ou même que vous n'acceptez plus d'être payé en liquide. Vous bénéficierez ainsi d'une image dynamique et professionnelle, et vous atteindrez rapidement un taux de paiement électronique de plus de 80 %. »

Quels sont les avantages d'une réduction des paiements en espèces ?

« En premier lieu, la sécurité. En Belgique, on compte en moyenne un vol par jour dans une pharmacie, une bijouterie ou un commerce horeca. Je connais des pharmaciens qui ont déjà supprimé les paiements en liquide parce qu'ils ont été cambriolés. L'aspect sécuritaire est un tel défi pour ce groupe-cible que même les associations de défense d'intérêt sont parties prenantes d'une utilisation réduite des espèces, voire nulle, si possible. »

« Il y a un autre avantage de poids, implicite celui-là, qui est rarement pris en compte : le gain de temps.

> « Les paiements électroniques sont plus sûrs et vous font gagner du temps. »

Ainsi, le temps passé à compter l'argent, à le déposer chaque semaine à la banque, à demander de la monnaie, … peut être consacré à vos clients/patients ou à votre famille. En outre, si vous tenez compte des coûts de transport, d'éventuelles différences de caisse et des faux billets, vous y gagnerez dès le premier jour d'utilisation du paiement électronique. »

« Un autre argument en défaveur des espèces concerne l'exercice d'équilibre budgétaire auquel se livrent toutes les autorités de notre pays. La fraude fiscale et le contrôle du trafic de liquidités y tiennent un rôle central. À l'heure actuelle, les paiements en espèces sont limités à 3 000 euros et cette limite ne va pas être assouplie. Même si le cash reste évidemment un moyen de paiement légitime, certainement en cas de pannes de courant ou autres, il ne cesse d'avoir une connotation négative. »

Quel est le prix des paiements électroniques ?

« Le prix d'un terminal Bancontact a baissé grâce à l'accroissement de la concurrence. Lorsque d'autres acteurs arriveront sur le marché, comme Google Pay et Paypal, les prix seront davantage encore mis sous pression. En outre, les transactions de faible montant coûtent de moins en moins aux bénéficiaires. Ce que beaucoup ignorent d'ailleurs. En effet, un paiement de 5 euros coûte 5 cents. Si vous percevez de nombreux paiements par mois, le coût total s'avère très raisonnable. Si vous prenez tout en compte, vous n'en retirez que des avantages. »

Comment la Banque J.Van Breda & C° soutient-elle ses clients ?

« Nous invitons nos clients à un entretien personnalisé. Chacun a en effet une vision propre ou doit faire face à une problématique différente. Nous présentons à nos clients les différentes solutions de rechange et les assistons dans leur mise en place. Nous intervenons dans le coût de l'achat unique du terminal et leur fournissons du matériel de promotion comme des autocollants ou des affiches pour sensibiliser leurs patients/clients. »

i Vous souhaitez en savoir plus ? Prenez contact avec votre account manager.

Témoignage

Dr. E. Germonpré - cardiologue :
« Je demande à tous mes patients de payer par carte. Cela évite les erreurs et les tracas administratifs, et on gagne du temps. »

Amabilité vis-à-vis du patient/client et empathie

Orienté patient/client | Mesurable | Management

Le client est roi... C'est bien connu. Pourtant, concilier ses objectifs avec ceux de ses patients ou clients n'est pas toujours aisé. Après 17 ans d'expérience en management dans le marketing et le retail, Els Dhaeze a créé l'entreprise Pitopia. Elle propose une stratégie pour que votre cabinet soit orienté client, tant en interne qu'en externe.

L'amabilité envers le patient ou le client, est-ce vraiment si important ?

« Les professions libérales sont des fournisseurs de services et souvent des prestataires de soins. Ce service ou soin doit être en phase avec les attentes des clients ou des patients. Pourtant, la réduction des coûts et l'efficience semblent être de plus en plus le point de départ de nombreuses actions. C'est la raison pour laquelle les professions libérales perdent parfois de vue les attentes de leur clientèle ou patientèle. Pourtant, y être attentif et en tenir compte permet de créer une relation plus durable à long terme. En effet, les patients ressentent rapidement si un prestataire de soins est vraiment intéressé par leur situation. »

> « Les cabinets orientés clients ont plus de succès à long terme. »

Comment une profession libérale sait-elle ce que souhaitent ses clients ou ses patients ?

« En les écoutant attentivement de manière systématique sans s'imaginer trop vite les connaître. Poser un diagnostic est une chose, mais l'expliquer dans un langage compréhensible pour le patient ou le client est différent. Si vous le désirez, vous pouvez mesurer

leurs expériences et leurs attentes sans que cela n'exige de grands investissements. Voici quelques pistes :

1. Le **Net Promoter Score** offre la réponse à cette question fondamentale : « Vos clients vous recommanderaient-ils à d'autres personnes ? ». Pour les prestataires de soins ou de services, la réponse est capitale. Vous espérez en effet que vos clients deviennent des ambassadeurs et recommandent vos services à leur famille et amis.
2. Le **Customer Effort Score** interroge vos clients sur l'effort qu'ils doivent déployer en diverses étapes avant de pouvoir entrer en relation avec vous et ensuite, la collaboration établie, sur l'énergie réellement dépensée.
3. Le **Social Listening**, lui, permet de connaître l'opinion des clients sur votre cabinet ou vos services grâce à des logiciels qui regroupent toutes ces informations en ligne. »

> « Même les collègues qui travaillent dans l'ombre doivent penser patient/cient. »

Comment un cabinet ou un service médical peut-il être davantage orienté clients/patients ?

« Tous les membres de votre équipe doivent à chaque instant garder à l'esprit qu'ils travaillent avant tout pour un client ou un patient. Même ceux qui ne traitent pas les patients, comme la réceptionniste ou la femme de ménage. Sinon, vous n'atteindrez pas vos objectifs. Vos patients s'attendent à ce que vous leur prodiguiez des soins et, si possible, que vous les guérissiez. Votre façon de communiquer avec le patient et la manière dont vous le recevez influencent leur perception et, au final, leur degré de satisfaction. »

> « Tout commence par vos valeurs internes. »

Vos collaborateurs ou le personnel soignant se présentent-ils par leur nom aux patients/clients ? Vous pouvez les y accoutumer en élaborant ensemble une vision au cœur de laquelle les valeurs clients/patients deviennent prédominantes. Considérez ceci comme une priorité, dès le départ.

Car si vous introduisez la culture clients/patients au sein de votre équipe en cours de route, il est plus difficile de changer l'état d'esprit. »

Comment un médecin peut-il motiver ses collaborateurs à être plus orientés patients ?

« Donnez à vos collaborateurs une certaine liberté d'action. Ils feront eux-mêmes plus de propositions et chercheront des solutions. Les idées issues de la base (bottom-up en anglais) sont souvent pragmatiques et faciles à mettre en œuvre. Ce faisant, ils améliorent les relations avec le patient. Patient qui, à son tour, recommandera votre cabinet à ses amis et à sa famille. En outre, vous créez en interne une plus large assise. »

« Souvent, les collaborateurs ignorent comment traiter le feedback de leurs clients ou bien ils éprouvent le sentiment qu'on ne fait aucun cas de l'opinion des clients. Raison pour laquelle il est essentiel de procéder au recueil systématique d'informations sur la clientèle et nécessaire d'informer les collaborateurs des décisions qui ont été prises. En d'autres termes, tout commence par vos valeurs. »

4 étapes pour développer la culture patient/client

1. **Connaissez bien vos patients/clients : écoutez et évaluez.** Reconnaissez leurs besoins, mais aussi leurs attentes et expériences lors de chaque contact avec votre cabinet ou officine.
2. **Dirigez leur perception à propos de votre cabinet ou officine.** Osez faire des choix clairs dans vos valeurs.
3. **Veillez à ce que toutes vos procédures soient orientées vers les patients/clients.** Si elles facilitent souvent la vie de vos collaborateurs, elles doivent surtout être accessibles à vos patients/clients.
4. **Soyez conséquent.** Veillez à ce que tous vos collaborateurs agissent de la même manière avec vos patients/clients pour que ces derniers sachent à quoi s'attendre de la part de votre cabinet ou officine.

> Payer avec l'application SEQR

Comment passer aux **paiements mobiles ?**

Nous vous présentons les 2 applications principales qui vous permettent de régler facilement vos paiements avec votre smartphone : Bancontact/Mister Cash (BC/MC) et SEQR.

Mode d'emploi : téléchargez d'abord l'une de ces deux app gratuites. Elles vous permettent d'effectuer des paiements de smartphone à smartphone, mais aussi des transactions dans des magasins physiques et en ligne. Une fois l'app programmée, vous pouvez l'utiliser à tout moment. Une connexion internet, via WiFi, 3G ou 4G, est néanmoins indispensable.

L'app Bancontact/Mister Cash

Cette app est liée à votre carte de débit. Un code QR est d'abord généré automatiquement, sur le site de commerce en ligne ou sur le ticket d'achat dans le magasin. Ensuite, scannez ce code avec votre smartphone et confirmez en tapant votre code PIN : voilà le paiement effectué. Cette app est très utilisée sur les sites de commerce en ligne. Dans les magasins physiques, par contre, elle est encore en phase de test.

Côté coûts, le prestataire s'acquitte des mêmes montants que pour un paiement par carte bancaire en ligne : un tarif fixe majoré d'une commission sur le montant payé.

Cette app vous permet aussi d'effectuer des paiements entre amis. Pour ce faire, tant le payeur que le bénéficiaire doivent disposer de l'app. Celui qui paie choisit l'option « payer ». Le bénéficiaire, lui, choisit l'option « recevoir » et génère un code. Le payeur scanne alors le code QR, confirme et ainsi valide la transaction.

L'app SEQR (qui se prononce « secure »)

Cette app n'est pas liée à une carte de débit, mais à un compte à vue, quelle que soit votre banque. Pour payer, scannez un code QR unique à la caisse. SEQR peut en effet être intégré dans les systèmes de caisses enregistreuses. Ensuite, introduisez votre code PIN pour confirmer le paiement. Celui-ci est alors enregistré.

Ce système ne nécessite aucun terminal (pas de coût d'achat ni d'abonnement) et le prestataire ne paie qu'un tarif fixe et limité par transaction. Financièrement, cette app est plus intéressante que celle de BC/MC.

Les atouts des paiements mobiles

Payer en scannant un code QR est sûr, rapide et efficace, tant pour le client que pour le bénéficiaire. Les transactions sont plus rapides qu'avec un lecteur de carte et modernisent l'image d'un commerce. Les coûts de SEQR, les plus bas du marché, amènent indubitablement un nombre sans cesse croissant de commerçants à l'adopter.

Sécurité

Les deux apps sont protégées par un code PIN et les dépenses sont limitées à un plafond journalier de 250 euros. BC/MC est intégrée au système Card Stop et peut être bloquée rapidement. SEQR fonctionne par le biais d'une domiciliation européenne et se gère facilement via le homebanking.

Perspectives d'avenir

Nous évoluons vers des paiements sans fil par smartphone ou par carte bancaire où il suffit d'introduire un code PIN lorsque le niveau du montant l'exige.

i Vous souhaitez en savoir plus ?
Prenez contact avec votre account manager.

Le bonus logement wallon et bruxellois depuis le 1er janvier 2015

Lorsque vous empruntez de l'argent pour payer des droits de succession, droits de donation ou pour l'achat, la construction ou la rénovation de votre habitation familiale, vous bénéficiez souvent de réductions d'impôts. L'avantage fiscal de votre habitation propre et unique est appelé le bonus logement. Ci-dessous, nous dressons un bref inventaire des mesures en vigueur dans les Régions wallonne et bruxelloise pour l'exercice 2016. À vous d'analyser votre situation dans le détail.

Les montants pour le calcul du bonus logement

- Montant de base : maximum 2 290 euros par contribuable
- Ce montant est majoré de 760 euros pour les dix premières années du remboursement de l'emprunt hypothécaire
- 80 euros supplémentaires sont accordés aux familles ayant au moins trois enfants à charge au 1er janvier de l'année suivant la conclusion du prêt. Cette mesure n'est valable que pendant les dix premières années. Les enfants handicapés comptent pour deux fiscalement parlant. (*)

Les deux majorations ne sont d'application que si votre habitation propre reste votre habitation unique en date du 31 décembre de l'année des revenus. Dans le cas contraire, les majorations sont perdues à titre définitif.

Réduction d'impôts

Sur les montants indiqués ci-dessus, vous bénéficiez, en Wallonie et à Bruxelles, respectivement d'une réduction d'impôts de 40 % et 45 % depuis le 1er janvier 2015, majorée des taxes communales. Notez que pour les régions wallonne et bruxelloise, contrairement à la Flandre, les montants seront encore indexés. Cette réduction comprend tant les intérêts et les amortissements en capital que les primes d'assurance. Souvent, ces primes ne sont pas déduites parce que le plafond est déjà atteint par les intérêts et le capital.

Autres conditions d'emprunt

- L'emprunt doit être un emprunt hypothécaire d'une durée minimum de dix ans.
- L'emprunt de refinancement, souscrit après le 1er janvier 2015 pour le refinancement d'un emprunt conclu avant le 1er janvier 2015, bénéficie toujours, comme avant, de la réduction fiscale. Celle-ci est en général plus avantageuse comme vous pouvez le constater dans le tableau ci-contre.

Emprunt pour d'autres biens immobiliers

Si vous contractez aujourd'hui un emprunt hypothécaire pour acquérir un bien immobilier qui n'est pas votre habitation propre et que vous percevez des revenus immobiliers

> Jean-Sébastien Schnackers, conseiller patrimonial à la Banque J.Van Breda & C°

imposables, vous pouvez en déduire les intérêts payés. Vous pouvez ainsi réduire ou minimaliser la pression fiscale sur les revenus immobiliers. Rien n'a changé en la matière.

Tableau

	Jusqu'au 31/12/2014	Depuis le 01/01/2015
Montant de base	2 280 euros	2 290 euros
+ habitation unique	+ 760 euros	+ 760 euros
+ enfants à charge (*)	+ 80 euros	+ 80 euros
Total	3 120 euros	3 130 euros
Avantage fiscal	Avantage marginal (minimum 30 %)	40 % en Wallonie 45 % à Bruxelles

Vous souhaitez en savoir plus ? Prenez contact avec votre account manager.

> Le docteur Jacques Baro

Les 5 valeurs de **Jacques Baro**

MA PROFESSION
MA PASSION

Nom : Jacques Baro (°1956)
À son actif : après 10 ans de médecine générale, le docteur Jacques Baro a repris des études d'anesthésie. Ils étaient 60 candidats au départ, 8 ont été sélectionnés. Anesthésiste depuis 1999, il pratique notamment des interventions digestives, endoscopiques, ORL et urologiques. Il est papa de 3 enfants : Olivier, Florence et Maxime.

« La médecine exige une énorme charge de travail. Pendant les études, mais surtout après. C'est un défi au quotidien que je suis fier de relever sans cesse. »

1. Performance

« À mes yeux, l'anesthésie est une des branches médicales les plus performantes. En effet, en quelques secondes seulement, on arrive à placer le patient dans un état de coma pharmacologique pour permettre une intervention chirurgicale, parfois très longue, tout en le réveillant en quelques minutes, et ce après avoir maintenu ses fonctions vitales durant toute la procédure. »

2. Précision

« Elle est essentielle et poussée « à son paroxysme ». Un microgramme peut faire toute la différence, de même qu'un mauvais choix de médicament. L'aspect technique lié aux fonctions vitales, la physiologie cardio-vasculaire ainsi que la pharmacologie de pointe sont autant d'aspects qui me passionnent dans mon métier. »

3. Responsabilités

« Elles sont énormes évidemment. Elles nécessitent un travail en étroite collaboration avec le chirurgien, mais également une connaissance approfondie des antécédents médicaux du patient grâce à la consultation préopératoire, ainsi que la présence permanente de l'anesthésiste auprès de son patient pendant l'intervention. En situation d'urgence, telle qu'une hémorragie par exemple, la réplique doit être immédiate ! »

4. Choix de vie

« Lorsqu'on est passionné par son métier et ses patients, on fait obligatoirement des sacrifices familiaux. Lorsque je jette un coup d'œil dans le rétroviseur, j'ai parfois le sentiment d'avoir beaucoup sacrifié de mon temps et de mon énergie à ma profession aux dépens de ma famille.»

5. Financier

« Maintenir la qualité de notre médecine tout en réduisant les coûts pour la société et le patient, tel est notre grand défi. Arriver à conserver notre niveau de performance, c'est assurer notre technicité au sens large, et cela a un coût ! Et n'oublions surtout pas qu'il faudra entretenir l'attrait vers cette profession très exigeante auprès de la jeune génération. »

www.banquevanbreda.be

Banque J.Van Breda & C°
Ledeganckkaai 7, 2000 Anvers, tél 03 217 53 33
Société anonyme
TVA BE 0404 055 577, RPM Anvers, FSMA 014377 A
Éditeur responsable : Luk.Lammens@banquevanbreda.be
Rédaction finale : Anne-Virginie.Loosbergh@banquevanbreda.be

La Banque J.Van Breda & C° respecte votre vie privée. Vos données ont été enregistrées dans nos fichiers afin de vous informer à propos de nos services et de nos offres. Vous avez le droit de consulter et de corriger ces données. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de ces données à des fins de marketing direct. Vos données peuvent être communiquées à des tiers avec qui la Banque J.Van Breda & C° est liée contractuellement ou par la structure de son actionnariat. Pour tout complément d'informations : Registre public de la Commission de protection de la vie privée.